

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович  
Должность: И.о. ректора  
Дата подписания: 21.08.2023 03:42:41  
Уникальный программный ключ:  
2a04bb882d7edb7f479cb266eb4aaaaedebee849

Приложение А

(обязательное к рабочей программе дисциплины)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Психологический практикум»

Уровень образования бакалавриат  
(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки 43.03.01 –Сервис  
бакалавриата/магистратуры/специальность (код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления Социокультурный сервис  
подготовки/специализация (наименование)

Разработчик Ахмед Сулеева М.А., д.ф.н., доц.  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры Ф и СРС  
«10» 08 2022 г., протокол № 1

Зав. кафедрой Ахмед Сулеева М.А., д.ф.н.  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2022

## Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибалльная, двадцатибалльная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибалльная	двадцатибалльная	стобальная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 – 100 баллов	Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала;</li> <li>- исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал;</li> <li>- правильно формирует определения;</li> <li>- демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой;</li> <li>- умеет делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений;</li> <li>- достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал;</li> <li>- демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе;</li> <li>- умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 – 69 баллов	Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует общее знание изучаемого материала;</li> <li>- испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы;</li> <li>- знает основную рекомендуемую литературу;</li> <li>- умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.</li> </ul>
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> <li>- незнания значительной части программного материала;</li> <li>- не владения понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>- допущения существенных ошибок при изложении учебного материала;</li> <li>- неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса;</li> <li>- неумение делать выводы по излагаемому материалу.</li> </ul>

1. Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2	Содержание и разновидности внешнего облика человека	4	ПК-9	Темы практических занятий Типовые тестовые задания Вопросы к зачету
3	Составляющие коммуникации.	4	ПК-9	Темы практических занятий Типовые тестовые задания Вопросы к зачету
4	Поведение человека как проявление отношения	4	ПК-9	Темы практических занятий Типовые тестовые задания Вопросы к зачету
5	Поведение с потребителем услуг	4	ПК-9	Темы практических занятий Типовые тестовые задания Вопросы к зачету
6	Влияние внешнего облика продавца на личность потребителя	4	ПК-9	Темы практических занятий Типовые тестовые задания Вопросы к зачету
7	Психологический конфликт	4	ПК-9	Темы практических занятий
				Типовые тестовые задания Вопросы к зачету

8	Социально-психологический тренинг делового общения и взаимодействия	4	ПК-9	Темы практических занятий Типовые тестовые задания Вопросы к зачету
---	---	---	------	---

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания
		Традиционная	Баллы	
Знания:	механизмы восприятия человека человеком в процессе межличностного общения и взаимодействия; особенности проявления личностных качеств в общении; специфику конфликтных ситуаций в сфере социокультурного сервиса и способы разрешения конфликтной ситуации	Отлично	За чт ен о	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Умения:	свободно пользоваться научной терминологией, основным понятийным аппаратом; интерпретировать вербальные и невербальные характеристики делового общения и взаимодействия в сфере социокультурного сервиса			
Владение:	навыками анализа конфликта, выбора соответствующих оптимальных стратегий и тактик поведения в конфликте; навыками диагностики и психокоррекции конфликтных личностей; навыками диагностики индивидуальных личностных особенностей потребителей социокультурных услуг			
Знает	механизмы восприятия человека человеком в процессе межличностного общения и взаимодействия; особенности проявления личностных качеств в общении; специфику конфликтных ситуаций в сфере социокультурного сервиса и способы разрешения конфликтной ситуации	Хорошо	За чт ен о	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы

Умеет	свободно пользоваться научной терминологией, основным понятийным аппаратом; интерпретировать вербальные и невербальные характеристики делового общения и взаимодействия в сфере социокультурного сервиса				недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено
Владеет	навыками анализа конфликта, выбора соответствующих оптимальных стратегий и тактик поведения в конфликте; навыками диагностики и психокоррекции конфликтных личностей; навыками диагностики индивидуальных личностных особенностей потребителей социокультурных услуг				минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Знает	механизмы восприятия человека человеком в процессе межличностного общения и взаимодействия; особенности проявления личностных качеств в общении; специфику конфликтных ситуаций в сфере социокультурного сервиса и способы разрешения конфликтной ситуации	ри те ль но у о до вл ет	За чт ен о		теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Умеет	свободно пользоваться научной терминологией, основным понятийным аппаратом; интерпретировать вербальные и невербальные характеристики делового общения и взаимодействия в сфере социокультурного сервиса				теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к
Владеет	навыками анализа конфликта, выбора соответствующих оптимальных стратегий и тактик поведения в конфликте; навыками диагностики и психокоррекции конфликтных личностей; навыками диагностики индивидуальных личностных особенностей потребителей социокультурных услуг	те ль но е м д ов ле тв ор	Не за чт ен о	61-75	0-40

					минимальному
--	--	--	--	--	--------------

## 2. Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

## 3. Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

### 3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;

3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3»- 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

### 3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Психологический практикум» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим

образом: правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл; правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;

• правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

### 3.3 Рекомендации по оцениванию результатов индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц

15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию Вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

### 3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично» – 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Оценка «хорошо» – 9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – 4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

#### Темы практических занятий

#### Занятие 1. Содержание и разновидности внешнего облика

##### человека

1. Признаки телесной конституции и особенности речи людей с характерами разных типов.
2. Телесные сигналы функционально-эмоционального состояния человека.

Занятие, которое вводит студента в специфику данного предмета. Почему так важно понимать людей, основы понимания людей, как развить свое умение понимать людей. Проводятся группа тестов по теме «Как хорошо я понимаю людей?».

## **Занятие 2. Составляющие коммуникации. Язык тела и профессиональный имидж.**

Занятие нацелено на формирование профессионального кинетического имиджа. Проводится в виде упражнений и игровых ситуаций. Понятие кинетического имиджа; профессиональный язык тела; жесты проявления лидерства, власти и подчинения; кинетика головы; психология презентации «нужной» кинетики в деловых ситуациях; прием и собеседование при устройстве на работу. Проводятся тестовые упражнения: «Ваш деловой имидж», «Ваша система ценностей и цели в деловой сфере», «Значение контекста», «Исполнение роли».

### **Занятие 3. Поведение человека как проявление отношения**

Первое впечатление. Лицо и интерпретация мимики и взгляда в общении. Данное занятие дает представление об кинетических выражениях лица и возможные интерпретации при общении. Основные и дополнительные выражения лица; эмоции и установки как предмет сообщения; различные модели и способы визуального контакта. Проводятся ситуативные игры: «Ситуация с незнакомыми людьми», «Ситуация с коллегами», «Воздействие визуального контакта». Тестовые упражнения: «Толкование выражений лица», «Что говорит взгляд», «Понимание кода выражения лица».

### **Занятие 4. Поведение с потребителем услуг.**

Открытый и скрытый язык жеста. Цель занятия научить студента читать человека по его жестикуляции. Приветствие и прощание; рукопожатие; открытые и закрытые жесты; лож и неискренность; жесты и манера поведения; руки как источник персонифицированной личности. Тесты: «О чем говорят пальцы», «Стороны ладони», «Сигналы рук: поддержка или помеха».

### **Занятие 5. Влияние внешнего облика продавца на личность потребителя**

Формирование кинетического имиджа через позу, осанку и походку. Занятие направлено на понимание партнера через язык тела. Эффект ореола; открытый и скрытый язык тела; внешняя поза и внутренняя позиция; манера сидеть; ноги как сигнал отношения к партнеру; сочетание или зеркальное отражение. Упражнение: «Выбор правильной осанки», «Чтение мыслей по фигуре», «Самопрезентация через телодвижение». Тест «Понимание кода языка тела».

Голос несет большую информацию и может многое сказать о вашем состоянии. Темп, скорость, ритм, тон, громкость, пауза как составляющие кинетического имиджа; жесты, дающие впечатления эффективного и неэффективного слушания; язык тела и телефон. Упражнение: «Выдох», «Ваш образ по телефону». Тестовые задания: «Выражения внимания», «Понимание речевого и голосового кода».

Способ, каким мы используем окружающее нас пространство и среду, в которой находимся, может сообщить о личности и установках. Жесты территориальности и собственности; интерпретация пространства общения; пространство власть и статус; касание как средство коммуникации; язык предметов и места. Упражнение: «Соперничество и сотрудничество», «Варианты выбора места», «Зоны и дистанции».

### **Занятие 6. Психологический конфликт**

Поведение личности в конфликте. Основные модели поведения личности в конфликте. Типы конфликтных личностей. Самодиагностика конфликтности личности.

Стратегии поведения в конфликте. Технологии регулирования конфликтов. Оценка глубины конфликта. Алгоритм деятельности в процессе управления конфликтами.

Эффективное общение и рациональное поведение в конфликте. Внутриличностные конфликты: понятие, основные психологические концепции. Классификация

внутриличностных конфликтов. Формы проявления. Способы разрешения внутриличностных конфликтов.

### **Занятие 7. Социально-психологический тренинг общения.**

Задачи тренинга

- расширение возможностей установления контакта в различных ситуациях общения;
- отработка навыков понимания других людей, себя, а также взаимоотношений между людьми;
- овладение навыками эффективного слушания;
- активизация процесса самопознания и самоактуализации;
- расширение диапазона творческих способностей;

### **ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАЧИ**

В каждом вопросе выберите один из вариантов правильного ответа.

1. Психология – это ... а) совокупность прикладных психологических знаний, умений и навыков, связанных с оказанием человеку психологической помощи в исправлении его психологии или поведения б) область теоретических знаний и совокупность практических методов психологического воздействия на больных людей с целью избавления их от разного рода заболеваний в) область науки, изучающая закономерности развития и функционирования психики как особой формы жизнедеятельности

г) область исследований, изучающая наследственный характер некоторых психических и поведенческих явлений, их зависимость от генотипа

2. Психологическая установка, в соответствии с которой человек предпочитает добиться своих целей и желаний вопреки воле других, несмотря ни на какие угрозы, обвинения или обиды – ...

а) «я выиграл — ты проиграл»

б) «ты выиграл — я проиграл»

в) «ты выиграл – я выиграл»

г) «ты проиграл – я проиграл»

3. Аутопсихологическая компетентность прежде всего предполагает ...

а) умение изучать другого человека

б) умение изучать себя

в) знание своего дела

г) наличие способностей к усвоению культурных норм

4. Врачи, учителя, психологи-практики, юристы, социологи относятся к профессиям типа ... а) «человек — знаковая система»

б) «человек — художественный образ»

в) «человек — техника»

г) «человек — человек»

5. Аффiliation (личностное качество специалиста сферы социально- культурного сервиса и туризма) предполагает наличие ...

а) гордости своей профессией

б) умения проявлять упорство и выполнять намеченные планы

в) потребности в установлении и сохранении добрых взаимоотношений с людьми

г) умения увидеть положительное во всех людях и во всех ситуациях

6. Специфика учения Б. Скиннера составляет ...

- а) безусловнорефлекторное поведение
- б) условнорефлекторное поведение
- в) оперантное поведение

7. Жесты, выражающие внутреннее состояние человека – ...

- а) «количественные» жесты
- б) «он-жесты»
- в) «жесты защиты»
- г) «я-жесты»

8. Внешняя речь включает ...

- а) монологическую и диалогическую речь
- б) устную и письменную речь
- в) внутреннюю
- г) диалог и монолог

9. Информативность речи зависит от ...

- а) ценности сообщаемых в ней фактов и от способности её автора к сообщению
- б) её смыслового содержания, её языковых особенностей, соотношения между её сложностью и уровнем развития слушателей
- в) ясности и отчётливости произношения, правильной интонации, умения пользоваться словами и выражениями переносного и образного значения

10. Матрицы, образцы восприятия и поведения для наиболее часто повторяющихся ситуаций – ... ) знаковые системы

- б) социальные стереотипы
- в) социальные роли
- г) значения

11. Примером вербальной пассивной прямой формы агрессии может выступать ...

- а) отказ от выполнения необходимых задач (освободить проход) б) избиение
- в) бойкот
- г) отказ от пояснений

12. Всякие преувеличения в почерке указывают ... а) на стремление человека выделиться, обратить на себя внимание б) на самодовольство, хвастливость, ограниченность человека в) на изворотливость, хитрость и умение приспосабливаться г) на твердость, настойчивость и конфликтность человека

13. К организационным методам исследования в психологии относятся ...

- а) анализ продуктов деятельности, биографические методы
- б) сравнительный метод, комплексный метод, лонгитюдный метод
- в) наблюдение и самонаблюдение
- г) структурный и генетический методы

14. Слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук указывает на ... а)

- б) безразличие
- б) сильное волнение;
- в) желание главенствовать;
- г) напоминание о неравенстве.

15. Поза «рука у щеки», наклон головы набок, манипуляции с очками, поглаживание переносицы – ... а) кластер самоконтроля б) кластер потери интереса в) кластер открытости г) кластер раздумья и критической оценки

16. Постыжение эмоционального состояния другого человека, понимание его эмоций, чувств и переживаний – ...
- а) каузальная атрибуция
  - б) идентификация
  - в) эмпатия
  - г) аттракция
17. Стереотипизация – ...
- а) объяснение, обоснование в условиях дефицита информации поведения клиента
  - б) первично полученная информация о новом клиенте закрепляется в качестве основной и преобладает над последующей информацией
  - в) заранее созданный кем-то образ мешает видеть действительные черты человека
  - г) восприятие и оценка клиента, которая осуществляется в соответствии с предшествующим опытом
18. К морфологическим параметрам невербального общения относят ... а) внешность человека
- б) прикосновение в ситуации общения
  - в) форму одежды, аксессуары и т.д.
  - г) внешние проявления человеческих чувств и эмоций
19. К умениям говорить не относится ...
- а) свободное владение языком
  - б) изложение доступным языком
  - в) ориентировка на реакцию слушателя
  - г) повышенный тон голоса
20. Метод целенаправленного, аргументированного воздействия на сознание клиента через обращение к его собственному критическому суждению – ...
- а) заражение
  - б) убеждение
  - в) подавление
  - г) подражание
21. Психологи рассматривают конфликт как ...
- а) естественное условие взаимодействия людей, в основе которого лежат противоречия, существенные различия между интересами и ценностями субъектов социальных связей на соответствующем этим различиям эмоциональном
  - б) универсальный способ взаимодействия сложных систем, преодоления противоречий и ограничений в любой сфере, где осуществляются контакты между отдельными людьми и их сообществами
  - в) предельное обострение противоречий, столкновение и противоборство, вызываемые противоположностью, несовместимостью интересов и позиций личностей, социальных групп, слоев, классов, наций, государств
22. Тип конфликта, который выражается в борьбе за ограниченные ресурсы или в столкновении людей с разным характером, темпераментом, интересами, взглядами, ценностями, манерами поведения – ...
- а) конфликт между личностью и группой
  - б) внутриличностный конфликт
  - в) межличностный
  - г) межгрупповой конфликт

23. К причинам конфликтов в сфере социальной работы не относят ...
- а) неудовлетворительная коммуникация
  - б) нецелесообразный контроль
  - в) взаимозависимость обязанностей
  - г) сильная эргономичность рабочих мест
24. Стратегия поведения в конфликте, сущность которой заключается в поиск решения, удовлетворяющий интересы всех сторон – ...
- а) соперничество
  - б) сотрудничество
  - в) компромисс
  - г) избегание
25. Тип конфликтной личности, которая обладает следующими характеристиками: импульсивен, недостаточно контролирует себя, поведение такого человека плохо предсказуемо, ведет себя вызывающе, агрессивно, часто в за- пале не обращает внимания на общепринятые нормы общения, характерен высокий уровень притязаний; несамокритичен – ...
- а) неуправляемый
  - б) ригидный
  - в) демонстративный
  - г) сверхточный
26. Механизм психологической защиты, сущность которого заключается в приписывании другому человеку или объекту собственных качеств, намерений, желаний – ... а) идентификация
- б) проекция
  - в) рационализация
  - г) отрицание
27. Техника, применяемая в случае неудачи, сущность которой заключается в снижении значимости цели, которую трудно или невозможно достичь – ...
- а) обесценивание объекта
  - б) коррекция ожиданий и надежд
  - в) акцептация ситуации
  - г) позитивное толкование своей ситуации
28. Сфера, в которой не применяется аутогенная тренировка – ...
- а) нарушение сна
  - б) эмоциональная неустойчивость
  - в) алкоголизм и некоторые другие вредные привычки
  - г) учеба
29. Психотехнология рефеминга заключается в ...
- а) применении интенсивного дыхания
  - б) применении гипноза
  - в) применении самовнушения
  - г) применении активных достижений
30. Релаксация основана на ...
- а) глубоком и медленном дыхании
  - б) сосредоточении мыслей
  - в) сохранении здоровья
  - г) сознательном расслаблении мышц

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – зачёт.

#### **Примерный перечень вопросов к зачёту:**

1. Общение как основное содержание профессиональной деятельности в сфере социально- культурного сервиса.
2. Вербальная коммуникация в процессе делового общения.
3. Невербальная коммуникация, ее особенности в процессе общения.
4. Барьеры коммуникации в общении специалиста по сервису.
5. Социально-перцептивная сторона в профессиональном общении.
6. Основные механизмы познания человека в общении.
7. Эффекты межличностного восприятия.
8. Роль взаимодействия в процессе общения.
9. Поведение человека как проявление отношения к чему-либо или к кому-либо.
10. Внутренние и внешние факторы, обуславливающие поведение человека.
11. Влияние морфологических особенностей человека на его внешнее поведение.
12. Типологические особенности личности и внешнее поведение человека.
13. Особенности мимики, жестов, выражения глаз как внешние проявления психического состояния человека.
14. Положительные и отрицательные эмоциональные реакции клиента и особенности их диагностики.
15. Влияния внешнего облика работника социально-культурного сервиса на личность потребителя.
16. Формирование имиджа специалиста по социально-культурному сервису.
17. Влияние речевого поведения работника социально-культурного сервиса на личность потребителя.
18. Статусно-ролевые и межличностные отношения с клиентом в профессиональном взаимодействии.
19. Психологические приемы влияния специалиста на потребителя услуг.
20. Психологические основы воздействия на клиента.
21. Стресс и состояние готовности к деятельности.
22. Типы конфликтных личностей.
23. Основные модели и стратегии поведения личности в конфликте.

24. Формы проявления и способы разрешения внутличностных конфликтов.

25. Профессионально – значимые качества специалиста в сфере социальнокультурного сервиса.

26. Коммуникативная компетентность специалиста по социально-культурному сервису.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1. Ступницкий В. П. Психология [Электронный ресурс]: учебник / В. П. Ступницкий, О. И. Щербакова В. Е. Степанов. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 519 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229399>

2. Общая психология. Тексты: В 3 томах. Том. 1. Введение. Книга 1 [Электронный ресурс] / М.: Когито-Центр, 2013. - 640 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=145006>

3. Коноплева Н.А., Метляева Т.В. Игровая модель формирования имиджа личности в социокультурном контексте.- Владивосток: Дальнаука, 2012

4. Бродская Т.А. Профилактика наркомании в молодежной среде. /под ред. Т.А.Бродской.-Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2012

5. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. - 2012, М. : Альфа-М : НИЦ Инфра-М - (Профиль)

6. Имиджелогия: учебное пособие / Н.В. Ушакова, А.Ф. Стрижова. - 3-е изд., испр. - М. : Дашков и К, 2012. - 264 с. : ил.; 60x84/16. - (Учебные издания для бакалавров)

7. Основы этики и эстетики : уч.пос. для ссузов / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. - 3-е изд. - 2012, М. : КноРус

8. Этика и психология делового общения сфера сервиса: Учебное пособие / А.Д. Барышева Ю.А. Матюхина Н.Г. Шередер. - ПРОФИЛЬ. Гриф / А.Д. Барышева, Ю.А. Матюхина и др.. - 2013, М.: Альфа-М : ИНФРА-М - (Профиль).

б) дополнительная литература

1. Цветков В. Л. Психология конфликта. От теории к практике [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. Л. Цветков. - М.: Юнити-Дана, 2013. - 184 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118984> 2. Сервисная деятельность: Уч./ Г.А.Резник, А.И.Маскаева и др.-М.:НИЦ ИнфраМ,2013-202с.

3. Менеджмент - твоя работа. Действуй на опережение!: Учеб. / Л.Д.Гительман - М.: ИНФРА-М, 2012 - 544с.

6. Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

а) Полнотекстовые базы данных

1. Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

2. Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>]. б)

Интернет ресурсы

1. Информация о международном этикете и манерах <http://www.cyborlink.com>

2. Образовательный ресурсный центр <http://www.ethicscenter.ru/>

3. Сайт «Деловой этикет»: <http://www.delovoi-etiket.info/>